



南财合规科技研究院
SFC Compliance Technology Institute

20款手游未成年人 保护机制测评报告

2022



南方财经全媒体集团
Southern Finance Omnimedia Corp.

21世纪经济报道
21ST CENTURY BUSINESS HERALD

21财经
掌眼全球财经脉搏



01/ 版权声明

02/ 引言

03/ 一、测评概述

04/ (一)监管背景

06/ (二)产业背景

09/ 二、测评方法

10/ (一)测评对象

12/ (二)法律政策依据

16/ (三)测评特别说明

17/ 三、测评结果对比分析

18/ (一)总体情况

20/ (二)具体测评项分析

33/ 四、对比研究总结

34/ (一)20 款手游均已高强度加码防沉迷机制

35/ (二)除了《我的世界》上线“方块守护模式”，
其他游戏在防沉迷系统下的内容区分度仍不足

36/ (三)未成年人退款便捷度略有提升，
大多直接开设入口沟通

37/ (四)租号、买号情况略有改善，
但仍有大量游戏可通过租、买号绕开防沉迷系统

38/ (五)完全禁止未成年人用户注册，是否因噎废食？

39/ 五、合规建议

40/ (一)事前合规

42/ (二)事中合规

43/ (三)事后合规

44/ 研究团队



版权声明

本报告版权为南方财经全媒体集团合规科技研究院所有,并受法律保护。其他媒体、网站或个人以转载、摘编或其他方式使用本报告内容的,必须注明“来源:南方财经全媒体集团合规科技研究院”字样,否则不得进行商业性的原版原式转载,也不得歪曲和篡改本报告所发布的内容。违反上述声明者,我们将依法追究其相关法律责任。



引言

蓬勃发展的中国游戏产业,是数字内容产业最为重要的组成部分之一。伽马数据发布的《2021 年中国游戏产业报告》显示,2021 年中国游戏用户规模达 6.66 亿人,其中就包括正处于成长、发展阶段的未成年人玩家。随着游戏对社会的影响日益深入,其已不只具备经济和娱乐价值,还承担文化传播、医疗教育等功能,更要努力对未成年玩家的健康成长负责。

网络游戏防沉迷系统的建设,离不开社会各界的保驾护航。

未成年人触网,特别是使用手游 APP 的时长大增,大大提升了监护人的监管难度。2021 年 7 月,长期关注互联网领域青少年权益的南方财经全媒体集团合规科技研究院发布《20 款手游未成年人保护机制测评(2021)》,对 20 款市场中较受未成年人欢迎的手游的防沉迷系统进行了多维度评分。结果显示,各家平均分为 62.65 分,得分最高的手游是 85 分的《火影忍者》,而《剑与远征》仅获得了 25 分。

一个月之后的 8 月 30 日,国家新闻出版署下发《关于进一步严格管理 切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》,“史上最严”的未成年人防沉迷管理规定正式落地。通知要求所有网络游戏企业仅可在周五、周六、周日和法定节假日每日 20 时至 21 时向未成年人提供 1 小时服务。

2022 年 6 月 1 日,正值六一儿童节,也是《中华人民共和国未成年人保护法》正式施行一周年。南财合规科技研究院基于相同的样本,根据国家最新监管要求,将手游未成年人保护机制测评指标升级为 2.0,特别增加 20 款手游的租号买号情况等测评环节,再次推出《20 款手游未成年人保护机制测评(2022)》,详细梳理受测 20 款手游中防沉迷系统目前的具体情况。结果显示,本次各家平均分为 71.33 分,得分最高的是 85 分的《王者荣耀》,得分最低的是 53 分的《少年三国志·零》。

未成年人保护工作既是系统工程,更是长期任务。南财合规科技研究院数字娱乐课题组相信,未来,立足于游戏产业的不断革新和升级,对未成年人的保护必将更加细致、规范。在技术、市场及法律层面,不断完善的防沉迷系统都将对促进青少年保护、游戏产业健康发展具有重大意义。



01

测评概述



●●●(一)监管背景

近年来,我国游戏产业迅速发展,其总产值亦在逐年提升。

中国音数协游戏工委联合中国游戏产业研究院发布的《2021年中国游戏产业报告》显示,2021年中,中国游戏市场实际销售收入为2965.13亿元,相比2020年增加了178.26亿元,同比增长6.40%。而在游戏平台方面,移动游戏仍为中国游戏市场的绝对主流,收入占比达76.06%。手游市场2021年实际销售收入为2255.38亿元,较2020年增加了158.62亿元,同比增长7.57%。

然而,移动游戏市场的快速发展,让用户可以通过更低的门槛享受到更多游戏乐趣的同时,也容易令涉世未深的未成年人沉迷于网络世界之中。根据共青团中央维护青少年权益部、中国互联网络信息中心发布的《2020年全国未成年人互联网使用情况研究报告》,在调研的样本中,未成年网民中,使用手机上网的比例为92.2%,拥有自己手机的比例为65.0%。此外,有62.5%的未成年人网民会经常游玩网络游戏。

除了在游戏中花费大量时间和精力,未成年人在游戏中过度充值的现象也屡见不鲜。

3月,在半岛晨报《未成年偷偷给游戏充值4000元,家长申请退款困难重重》这一篇报道中,刘女士的孩子曾以学习为由向她借用手机,实则充值4000元用于购买游戏内的道具和皮肤。此外,中国商报在2021年9月发布的一则公开报道《16分钟消费15笔款项 未成年人游戏充值难题如何破解》中写到,家住天津市的王女士发现,10周岁的儿子在某手游中一天之内充值花出去1002元,其中在16分钟内发生了15笔充值,每笔50元。

有关部门对于未成年人网络保护的重视程度也在不断提高。2021年8月30日,国家新闻出版署下发《关于进一步严格管理 切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》,其中指出,所有网络游戏企业仅可在周五、周六、周日和法定节假日每日20时至21时向未成年人提供1小时服务,其他时间均不得以任何形式向未成年人提供网络游戏服务。至此,史上最严未成年人网络防沉迷新规出台。

2021年9月,中央宣传部印发《关于开展文娱领域综合治理工作的通知》中提



到,压实游戏平台主体责任,推进防沉迷系统接入,完善实名验证技术。同月,中央宣传部、国家新闻出版署有关负责人会同中央网信办、文化和旅游部等部门,对腾讯、网易等重点网络游戏企业和游戏账号租售平台、游戏直播平台进行约谈。约谈中强调各网络游戏企业和平台要严格落实通知各项要求,不折不扣执行向未成年人提供网络游戏的时段时长限制,不得以任何形式向未成年人提供网络游戏账号租售交易服务。

值得关注的是,在多项网游未成年人保护政策相继出台后,《2021 年中国游戏产业报告》中数据显示,下半年的中国游戏用户规模比上半年呈现下降态势。其原因主要是由于防沉迷新规落地,但是未成年人保护收获实效,用户结构趋向健康合理。

2022 年 3 月 14 日,在国家互联网信息办公室发布的《未成年人网络保护条例(征求意见稿)》(以下简称“《条例》”)中,也针对未成年人网络沉迷防治设立了专章。《条例》第五章中第四十九条和第五十条明确指出,网络产品和服务提供者应当建立健全防沉迷制度,不得向未成年人提供诱导其沉迷的产品和服务,及时修改可能造成未成年人沉迷的内容、功能或者规则,并定期向社会公布防沉迷工作情况;网络游戏、网络直播、网络音视频、网络社交等网络服务提供者应当针对未成年人使用其服务设置青少年模式,在使用时段、时长、功能和内容等方面按照国家有关规定和标准提供服务,并为监护人履行监护职责提供时间管理、权限管理、消费管理等功能。



(二)产业背景

2021 年至今,在各项未成年人网络保护政策纷纷出台的背景下,游戏产业也对此进行了积极响应。

行业协会在网游未成年人保护问题上率先作出表态。2021 年 9 月,中国音像与数字出版协会游戏出版工作委员会公布了《网络游戏行业防沉迷自律公约》(以下简称“《公约》”)。《公约》中指出,为认真贯彻中央宣传部《关于开展文娱领域综合治理工作的通知》和国家新闻出版署《关于进一步严格管理切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》有关精神,坚决防止未成年人沉迷网络游戏,强化行业自律自省,推动游戏行业健康有序发展,中国音数协游戏工委协同会员单位以及相关游戏企业在国家主管部门指导下共同发起该项公约。

《公约》中共提出六点要求,一是坚决执行管理要求,建立工作规范;二是坚决落实实名认证,精准识别用户;三是坚决筑牢安全防线,抵制不良内容;四是切实加强行业监管;五是坚决遵守市场秩序,杜绝违规行为;六是坚决配合举报平台,开展自查自纠。

在 2021 年召开的中国游戏产业年会中,中国音像与数字出版协会第一副理事长、中国音数协游戏工委主任委员张毅君介绍,防沉迷新规和自律公约发布以来,受到社会各界的广泛认可,也得到众多游戏企业的积极响应和认真落实。通过各方的共同努力,未成年保护工作取得了一些新进展,出现了许多新气象。此外,他在会议中提到,目前已有 411 家游戏企业自发签署自律《公约》。

在监管政策和行业协会的双重号召下,多家游戏公司也在不断提升旗下游戏中未成年人防沉迷机制的执行力度。

如腾讯于 2021 年 9 月 1 日在旗下游戏中上线了升级后的未成年人保护体系,从“事前”的学校、家庭沟通,“事中”的实名认证、人脸识别、严格限制游玩时间及游戏内充值,到“事后”建设未成年人游戏监管热线三方面防止未成年人游戏沉迷。



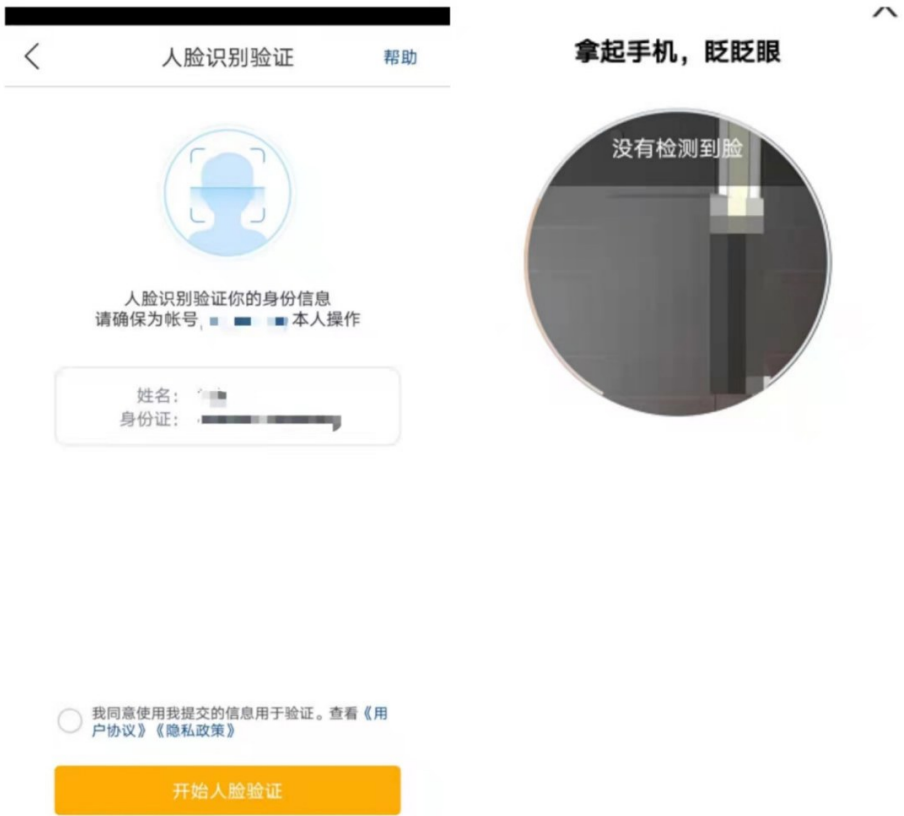
▲ 腾讯游戏官网上线了“未成年人保护体系”。

网易游戏在2019年便上线了“家长关爱平台”,为家长提供包含游戏资料查询、游戏时长管理、游戏消费管理、多账号监控在内的多个功能,协助家长了解孩子的游戏情况及消费信息,远程管理孩子的游戏时间和游戏消费。此外,在2022年3月,网易也针对疑似未成年用户设计了人脸识别验证系统。该系统会自动根据玩家上线时间、在线时长、消费记录等多维度信息研判,一旦发现疑似未成年人,就会采用包括但不限于人脸识别的形式进行身份验证。



▲ “网易家长关爱平台”官方网站。

除了腾讯和网易,三七互娱在人脸识别技术方面亦进行了相关探索。2022年3月,三七互娱在旗下游戏中上线了人脸识别功能,主要是通过巡检的方式抽查异常账号,被抽查到的用户只有通过人脸识别后才能继续进行游戏,从而进一步防范未成年人冒用成年人账号问题的出现。



▲ 三七互娱游戏内上线人脸识别功能。

图源:三七互娱官网



02

测评方法



(一)测评对象

本次测评参考各大应用商店下载排名和未成年人玩家群体实际兴趣,挑选了20款目前仍在运营中的热门手游产品进行测评,具体名单如下(括号内为测评时该游戏版本号):

20款测评游戏的游戏名称和游戏类型		
游戏样本	游戏类型	版本信息
王者荣耀 (腾讯游戏)	MOBA (多人在线战术竞技游戏)	3.73.1.6
和平精英 (腾讯游戏)	FPS (第一人称射击类游戏)	1.18.10
火影忍者 (腾讯游戏)	RPG(角色扮演)	1.53.67
阴阳师 (网易游戏)	半即时回合制, 卡牌,角色扮演	1.7.40.1046249
摩尔庄园 (吉比特-雷霆游戏)	角色扮演,养成	1.1.22032501
我的世界(网易游戏)	沙盒类,建造	2.1.15.165697
球球大作战(巨人网络)	休闲对战	15.0.1
迷你世界(迷你玩)	休闲沙盒类	1.12.3.0
原神(米哈游)	角色扮演	CNRELiOS 2.6.0_R670815 7_S7320343_D 6731353
剑与远征(莉莉丝)	放置卡牌	1.88.01
猫和老鼠(网易游戏)	角色扮演,卡牌	6.17.0
小花仙(淘米网络)	角色扮演	4.1.6
闪耀暖暖(叠纸游戏)	休闲、养成	2.0.953465-1
恋与制作人(叠纸游戏)	恋爱、经营	1.19.0325 (1-474586)
明日方舟(鹰角网络)	角色扮演、策略、卡牌	1.8.01
斗罗大陆:武魂觉醒 (三七互娱)	角色扮演	v1.0.461
最强蜗牛(青瓷游戏)	角色扮演、回合制	V0.12.220415.02- 0.3.205(0.3.225)
三国志幻想大陆(灵犀互娱)	三国卡牌	2.8.0.150043-2.8.0
少年三国志·零(游族网络)	三国卡牌、策略	V1.0.10016 (4418-4726)
江南百景图(椰岛游戏)	建设,经营,古风	1.7.3



需要特别指出的是,本次测评的20款游戏中,《摩尔庄园》和《恋与制作人》两款游戏由于直接在注册阶段禁止用户使用未成年人身份证号注册,本次测评中部分测评项难以直接打分,故不参与最终的给分和排名环节。



(二) 法律政策依据

1. 《中华人民共和国未成年人保护法》(2020年10月17日第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十二次会议第二次修订,自2021年6月1日起施行)

第七十四条

- 网络产品和服务提供者不得向未成年人提供诱导其沉迷的产品和服务。
- 网络游戏、网络直播、网络音视频、网络社交等网络服务提供者应当针对未成年人使用其服务设置相应的时间管理、权限管理、消费管理等功能。
- 以未成年人为服务对象的在线教育网络产品和服务,不得插入网络游戏链接,不得推送广告等与教学无关的信息。

第七十五条

- 网络游戏经依法审批后方可运营。
- 国家建立统一的未成年人网络游戏电子身份认证系统。网络游戏服务提供者应当要求未成年人以真实身份信息注册并登录网络游戏。
- 网络游戏服务提供者应当按照国家有关规定和标准,对游戏产品进行分类,作出适龄提示,并采取技术措施,不得让未成年人接触不适宜的游戏或者游戏功能。
- 网络游戏服务提供者不得在每日二十二时至次日八时向未成年人提供网络游戏服务。

第一百零六条

- 未成年人合法权益受到侵犯,相关组织和个人未代为提起诉讼的,人民检察院可以督促、支持其提起诉讼;涉及公共利益的,人民检察院有权提起公益诉讼。这一条拓宽了未成年人网络保护的路径,为检察机关提起民事公益诉讼提供了法律依据。



2. 2019 年 11 月,国家新闻出版署印发《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》。

具体内容包括:

2.1 实行网络游戏用户账号实名注册制度。

- 所有网络游戏用户均须使用有效身份信息方可进行游戏账号注册。
- 网络游戏企业可以对其游戏服务设置不超过 1 小时的游客体验模式。在游客体验模式下,用户无须实名注册,不能充值和付费消费。

2.2 严格控制未成年人使用网络游戏时段、时长。

- 每日 22 时至次日 8 时,网络游戏企业不得以任何形式为未成年人提供游戏服务。
- 网络游戏企业向未成年人提供游戏服务的时长,法定节假日每日累计不得超过 3 小时,其他时间每日累计不得超过 1.5 小时。

2.3 规范向未成年人提供付费服务。

- 网络游戏企业不得为未满 8 周岁的用户提供游戏付费服务。
- 同一网络游戏企业所提供的游戏付费服务,8 周岁以上未满 16 周岁的用户,单次充值金额不得超过 50 元人民币,每月充值金额累计不得超过 200 元人民币;
- 16 周岁以上未满 18 周岁的用户,单次充值金额不得超过 100 元人民币,每月充值金额累计不得超过 400 元人民币。

2.4 切实加强行业监督。

2.5 探索实施适龄提示制度。

2.6 积极引导家长、学校等社会各界力量履行未成年人监护守护责任,加强对未成年人健康合理使用网络游戏的教导,帮助未成年人树立正确的网络游戏消费观念和行为习惯。

3. 2020 年 12 月,由中宣部出版局指导、中国音像与数字出版协会团体标准化技术委员会立项的《网络游戏适龄提示》标准发布。

指出游戏应当以三个不同的年龄为标准(8 岁、12 岁、16 岁),对应不同的使用场景。

“适龄提示”遵循了新修订的《未成年人保护法》的基本要求,是对未成年用户和家长提供科学指导,对未成年人加以保护的有效手段。“适龄提示”应用工作便于监护人及社会公众履行对未成年人监护的责任,有助于游戏行业规范化、健康化发展。



4. 2021年8月30日,国家新闻出版署下发《关于进一步严格管理 切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》,堪称“史上最严”的青少年保护政策正式出台。

通知要求,严格限制向未成年人提供网络游戏服务的时间,所有网络游戏企业仅可在周五、周六、周日和法定节假日每日20时至21时向未成年人提供1小时服务,其他时间均不得以任何形式向未成年人提供网络游戏服务;严格落实网络游戏用户账号实名注册和登录要求,不得以任何形式向未实名注册和登录的用户提供游戏服务;各级出版管理部门要加强对防止未成年人沉迷网络游戏有关措施落实情况的监督检查,对未严格落实的网络游戏企业,依法依规严肃处理。

通知提出,要积极引导家庭、学校等社会各方面共管共治,依法履行未成年人监护责任,为未成年人健康成长营造良好环境。

5. 2022年3月14日,国家互联网信息办公室会同司法部根据新修订制定的《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律和社会公众反馈意见,对《未成年人网络保护条例(征求意见稿)》进行了修改完善,再次发布并公开征求意见。

●第七条 网络产品和服务提供者、个人信息处理者、智能终端产品制造者和销售者应当接受政府和社会的监督,配合有关部门依法实施涉及未成年人网络保护工作的监督检查,建立便捷、合理、有效的投诉、举报渠道,通过显著方式公布投诉、举报途径和方法,及时受理并处理公众投诉、举报。

●第八条 任何组织和个人发现违反本条例规定的,可以向网信、新闻出版、教育、电信、公安、民政、文化和旅游、卫生健康、市场监督管理、广播电视等有关部门投诉、举报。收到投诉、举报的部门应当及时依法作出处理;不属于本部门职责的,应当及时移送有权处理的部门。

●第二十条 未成年人用户数量巨大、在未成年人群体具有显著影响力的重要互联网平台服务提供者,应当履行下列义务:

(一)在互联网平台服务的设计、研发、运营等阶段,充分考虑未成年人身心健康发展特点,定期开展未成年人网络保护影响评估;

(二)提供青少年模式或者未成年人专区等,便利未成年人获取有益身心健康的平台内产品或者服务;

(三)按照国家规定建立健全未成年人网络保护合规制度体系,成立主要由外部成员组成的独立机构,对未成年人网络保护情况进行监督;

(四)遵循公开、公平、公正的原则,制定专门的平台规则,明确平台内产品或者



服务提供者未成年人网络保护的义务,并以显著方式提示未成年人用户依法享有的网络保护权利和遭受网络侵害的救济途径;

(五)对严重违法法律、行政法规侵害未成年人身心健康或者侵犯未成年人其他合法权益的平台内的产品或者服务提供者,停止提供服务;

(六)每年发布专门的未成年人网络保护社会责任报告,并通过公众评议等方式接受社会监督。

●第二十四条 网络产品和服务中含有可能引发或者诱导未成年人模仿不安全行为、实施违反社会公德行为、产生不良情绪、养成不良嗜好等可能影响未成年人身心健康的信息的,制作、复制、发布、传播该信息的组织和个人应当在信息展示前予以显著提示。

●第四十六条 对未成年人沉迷网络进行预防和干预,应当遵守法律、行政法规和国家有关规定。严禁任何组织和个人以侵害未成年人身心健康的方式干预未成年人沉迷网络、侵犯未成年人合法权益。

●第四十九条 网络产品和服务提供者应当建立健全防沉迷制度,不得向未成年人提供诱导其沉迷的产品和服务,及时修改可能造成未成年人沉迷的内容、功能或者规则,并定期向社会公布防沉迷工作情况。

●第五十一条 网络游戏、网络直播、网络音视频、网络社交等网络服务提供者应当采取措施,合理限制未成年人在使用网络产品和服务中的单次消费数额和单日累计消费数额,不得向未成年人提供与其民事行为能力不符的付费服务。

●第五十三条 网络游戏服务提供者应当要求未成年人用户提供真实身份信息进行注册和登录使用,并通过国家建立的统一未成年人网络游戏电子身份认证系统等必要手段验证其真实身份信息。未成年人用户不提供真实身份信息进行注册和登录使用的,网络游戏服务提供者不得为其提供服务;已经为其提供服务的,应当立即终止服务、注销账号。

●第五十四条 网络游戏服务提供者应当建立、完善预防未成年人沉迷网络游戏的游戏规则,避免未成年人接触可能影响其身心健康的游戏内容或者游戏功能。

网络游戏服务提供者应当落实适龄提示标准规范,根据不同年龄阶段未成年人身心发展特点,通过评估游戏产品的类型、内容与功能等要素,对游戏产品进行分类,明确游戏产品所适合的未成年人用户年龄阶段,并在用户下载、注册、登录界面等位置显著提示。



(三)测评特别说明

测评全程,研究员均有录像及截屏截图。

四位研究员均测评了同 2 款 APP:王者荣耀和闪耀暖暖,沟通细化测评标准,结果显示二人针对每一款 APP 的测评分均少于 5 分,所以在结果中取其平均值。剩余的 18 款 APP,两位研究员分别完成 4 款或 5 款 APP 的独立测评工作。尽管我们尽力保持中立客观性,但并不排除在打分时,出现研究员个体的主观看法和印象。

为了测评 20 家手游样本是否在已知是未成年人的身份下继续提供过度的游戏服务,本研究借用了一位 5 周岁和一位 16 周岁未成年人的真实身份证和姓名。

为了保证测评变量的稳定性,两位研究员所使用的手游样本,安卓系统手机均从游戏公司官网下载,苹果手机均从苹果商店下载,排除手机不同型号、不同渠道(如 bilibili, taptap、应用商店等)对测评的影响。

特别需要说明的是,本次测评的 20 家样本的采集时间为 2022 年 5 月 9 日至 5 月 15 日,取证时间之外因版本更新造成的修改,不计入本次测评结果。



03

测评结果对比分析



(一) 总体情况

需要在介绍本次测评结果的总体情况前特别说明的是:由于《摩尔庄园》和《恋与制作人》两款游戏目前已不开放未成年人用户进行注册,故不参与本次测评的最终评分环节。

本次测评,研究员分别从受测手游防沉迷机制的“事前”“事中”及“事后”三个环节进行打分,共有 18 款手游参与了最终评分环节。

总体情况而言,18 款手游 APP 的测分结果平均值是 71.33 分。

分数最高的是《王者荣耀》(腾讯游戏),得分 85;第二名为《和平精英》(腾讯游戏)以及《火影忍者》(腾讯游戏),得分均为 83;第三名为《我的世界》(网易游戏)《阴阳师》(网易游戏),得分均为 80。得分最低的是《少年三国志·零》(游族网络),仅得 53 分。

以下为各测评样本的具体得分:

高等级:80 到 100(共 5 款)

《王者荣耀》(85 分)《和平精英》(83 分)《火影忍者》(83 分)《我的世界》(80 分)《阴阳师》(80 分)

中等级:60 到 80(共 11 款)

《原神》(73 分)《闪耀暖暖》(73 分)《最强蜗牛》(73 分)《三国志幻想大陆》(73 分)《江南百景图》(73 分)《剑与远征》(72 分)《小花仙》(72 分)《球球大作战》(65 分)《猫和老鼠》(65 分)《斗罗大陆:武魂觉醒》(63 分)《迷你世界》(63 分)

低等级:60 以下(共 2 款)

《明日方舟》(55 分)《少年三国志·零》(53 分)



20款手游APP未成年人保护机制测评（2022）得分一览

高等级

				
王者荣耀 (腾讯)	和平精英 (腾讯)	火影忍者 (腾讯)	阴阳师 (网易)	我的世界 (网易)
85分	83分	83分	80分	80分

中等级

中等级

原神
(米哈游)

73分

闪耀暖暖
(叠纸)

73分

最强蜗牛
(青瓷游戏)

73分

三国志幻想大陆
(阿里灵犀互娱)

73分

江南百景图
(椰岛游戏)

73分

剑与远征
(莉莉丝)

72分

小花仙
(淘米)

72分

球球大作战
(巨人)

65分

猫和老鼠
(网易)

65分

斗罗大陆: 武魂觉醒
(三七互娱)

63分

迷你世界
(迷你玩)

63分

低等级

			
明日方舟 (鹰角)	少年三国志·零 (游族)	摩尔庄园 (吉比特-雷霆游戏)	恋与制作人 (叠纸)
55分	53分		

由于不开放18岁以下玩家游玩，故本次不参与手游未保机制评分。

(二)具体测评项分析

1. 事前:防火墙是否发挥作用?

1.1 所有游戏开始前均弹窗实名认证,游客模式均不可用或已取消,《迷你世界》可向家长求助

实名认证,是网络游戏防沉迷系统中最基本也是最关键的身份验证关卡。

国家新闻出版署《关于进一步严格管理 切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》中第二条指出,游戏企业应严格落实网络游戏用户账号实名注册和登录要求。所有网络游戏必须接入国家新闻出版署网络游戏防沉迷实名验证系统,所有网络游戏用户必须使用真实有效身份信息进行游戏账号注册并登录网络游戏,网络游戏企业不得以任何形式(含游客体验模式)向未实名注册和登录的用户提供游戏服务。

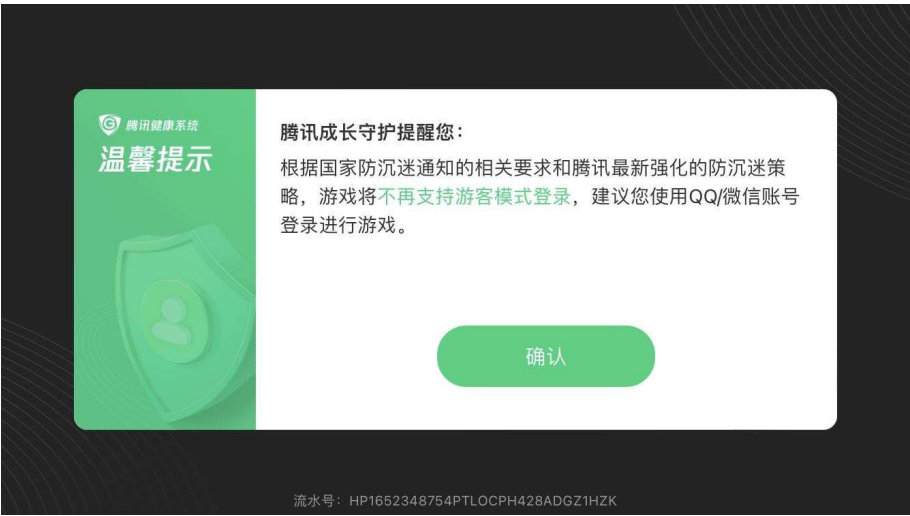
基于以上条例,研究员将用户进入这 20 款游戏前是否会出现实名认证弹窗作为本次测评的第一个维度。结果显示,本次测试的所有 APP 在用户正式进入游戏前,都会弹窗实名认证窗口。

让人惊喜的是,《迷你世界》在这一认证环节,考虑到了年龄较小的未成年人可能无法独立完成姓名、身份证号码的完整输入,设计了“向家长求助”功能。测评员点击该功能后,可获得一个网址,直接发给微信上的监护人填写。



▲ 在《迷你世界》的实名认证环节,未成年人可选择“向家长求助”功能。

此外,受测的 20 款游戏中提供的游客模式均已取消或不可用。比如《王者荣耀》的界面上虽然仍然存在“游客模式”的选项,但是点击后就会提示:“腾讯成长守护提醒您:根据国家防沉迷通知的相关要求和腾讯最新强化的防沉迷策略,游戏将不再支持游客模式登录,建议您使用 QQ、微信账号登录进行游戏。”



▲《王者荣耀》已不支持游客模式。

1.2 实名认证身份为未成年人之后,20 款游戏均提示进入防沉迷系统,《王者荣耀》要求关联监护人相关信息

在网络游戏防沉迷环节中,家长监管也是重要的一环。

《中华人民共和国未成年人保护法》第七十六条指出,网络直播服务提供者不得为未满十六周岁的未成年人提供网络直播发布者账号注册服务;为年满十六周岁的未成年人提供网络直播发布者账号注册服务时,应当对其身份信息进行认证,并征



得其父母或者其他监护人同意。

2021 年 9 月，由游戏工委联合 213 家游戏企业发布的《网络游戏行业防沉迷自律公约》中亦指出，各类单机、主机游戏要同步内设防沉迷设置和家长监护系统，在下载、购买等环节必须严格执行身份实名认证。

本次测评结果显示，当游戏玩家的身份被认证为未成年人之后，20 款手游均提示进入了防沉迷系统。

值得表扬的是，在此之外，腾讯旗下的《王者荣耀》在给予监护人知情权方面先人一步，当用户实名认证为 14 周岁以下的未成年人之后，需要关联监护人相关信息，包括监护人的出生年月、手机号等信息，腾讯方将以发送短信验证码的方式获取监护人同意。这项让监护人参与游戏监督的举措，或可为其他游戏厂商所参考。



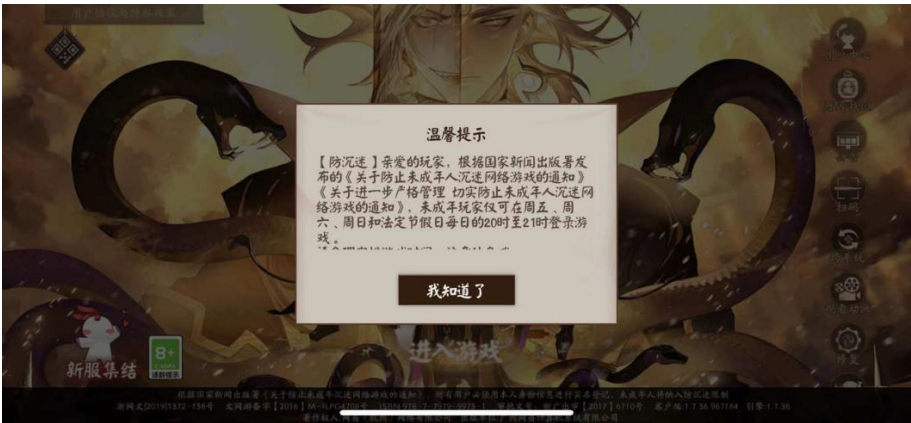
▲《王者荣耀》提示关联监护人相关信息。

2. 事中：防沉迷机制是否有效？

2.1 18 款手游均严格落实防沉迷时间限制,《摩尔庄园》《恋与制作人》不开放未成年人游玩

限制未成年人的游玩时间，是网游防沉迷系统的核心功能之一。在 2021 年 8 月 30 日国家新闻出版署下发的《关于进一步严格管理 切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》中，对未成年人的游玩时间做出了进一步限制。通知中指出，所有网络游戏企业仅可在周五、周六、周日和法定节假日每日 20 时至 21 时向未成年人提供 1 小时服务，其他时间均不得以任何形式向未成年人提供网络游戏服务。

在本次测评中，18 款受测手游严格落实了防沉迷时间限制。研究员实测，《王者荣耀》《原神》《阴阳师》等游戏除周五至周日以及节假日的 20 点至 21 点，其它时段均明确提示未成年人不可登录。



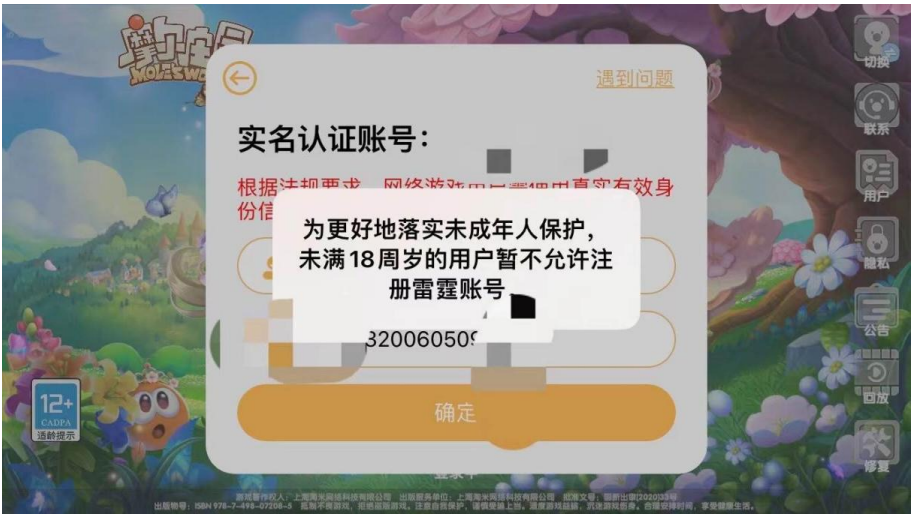
▲《原神》《阴阳师》等游戏严格落实防沉迷时间限制。

值得关注的是,剩余的2款游戏并非允许未成年人在规定时间外登录,而是采取了“一刀切”的用户注册方法。在本次的测评样本中,也有手游明确不开放18岁以下的未成年人用户注册游玩。研究员在测试手游《恋与制作人》时分别尝试用5岁和16岁未成年人的身份信息注册账号,其游戏主界面均提示“即日起,实名认证18周岁以下无法在《恋与制作人》创建新角色”。

在研究员测试手游《摩尔庄园》的过程中,在账号实名认证环节,也收到了类似提示:“为更好地落实未成年人保护,未满18周岁的用户暂不允许注册雷霆账号。”

►《恋与制作人》提示:“即日起,实名认证18周岁以下无法在《恋与制作人》创建新角色。”





▲《摩尔庄园》提示“为更好地落实未成年人保护, 未满 18 周岁的用户暂不允许注册雷霆账号”。

需要特别说明的是, 由于上述两款游戏并未设置未成年人游玩的情境, 无法测试在防沉迷模式下的充值、游戏内容区分度等, 故在本次测评中, 《恋与制作人》和《摩尔庄园》并不参与最终打分环节。

2.2 18 款手游均在未成年人用户充值前做出提示

未成年人的游戏内充值行为, 一直是监护人颇为忧心的问题。除了时间限制, 有关部门也对未成年人的游戏内充值做出明确限制。国家新闻出版署在 2019 年 11 月印发《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》中指出: 网络游戏企业不得为未满 8 周岁的用户提供游戏付费服务。同一网络游戏企业所提供的游戏付费服务, 8 周岁以上未满 16 周岁的用户, 单次充值金额不得超过 50 元人民币, 每月充值金额累计不得超过 200 元人民币; 16 周岁以上未满 18 周岁的用户, 单次充值金额不得超过 100 元人民币, 每月充值金额累计不得超过 400 元人民币。

为了避免未成年人在游戏内的误充值问题, 在游戏内设置充值前提示这一环节是有必要的。在本次测评的 20 款游戏中, 除了不开放 18 岁以下未成年人注册的《恋与制作人》和《摩尔庄园》外, 其余 18 款游戏在未成年人用户进行充值前都会进行弹窗提示。



▲《闪耀暖暖》《江南百景图》等游戏充值前均有提示弹窗。

2.3 13 款手游防沉迷模式下游戏内容区分度不足,《我的世界》为未成年人定制“方块守护模式”

在网游防沉迷模式下,游戏中呈现的内容是否有所筛选,也是本次测评的指标之一。这一指标的制定主要参考3月14日网信办出台的《未成年人网络保护条例(征求意见稿)》中第二十条:未成年人用户数量巨大、在未成年人群体具有显著影响力的重要互联网平台服务提供者,应当履行提供青少年模式或者未成年人专区等,便利未成年人获取有益身心健康的平台内产品或者服务。

此外,参照长短视频平台的“青少年模式”,在平台中开启青少年模式后,系统会对未成年人可观看的内容进行重新定向,并隐藏可能不适合未成年人观看



▲《剑与远征》中,以未成年人参与聊天便会被要求绑定账号。

的内容。

然而,在本次测评的样本中,除了不开放 18 岁以下未成年人注册的《恋与制作人》和《摩尔庄园》外,仍有 13 款手游在防沉迷模式下并未对游戏中的内容进行筛选。但值得肯定的是,《阴阳师》《剑与远征》《我的世界》《小花仙》等游戏已对此做出积极尝试。

在测评游戏《阴阳师》的过程中,防沉迷模式下对未成年人关闭了“友人帐”模块。该模块类似于“朋友圈”,玩家可以在友人帐中分享游戏动态及上传照片。类似的模块还有《摩尔庄园》中的“摩友圈”,但值得注意的是,此前“摩友圈”因为含有大量少儿不宜信息而被雷霆游戏官方下架。《阴阳师》在防沉迷模式下不显示“友人帐”模块,或将避免未成年人在游玩过程中被动接收不适宜浏览的信息。

而在《剑与远征》中,以未成年人身份体验游戏时,在世界频道中的发言将被限制,同时弹窗提示要再次绑定账号。在《小花仙》中,则可以在游戏内设置界面选择“禁止陌生人私聊”功能。

而研究员在测评《我的世界》的过程中,发现游戏中已经为未成年人用户定制了“方块守护模式”,在以未成年人身份进入游戏时会自动开启。该模式下,系统会告知玩家将“默认使用方块守护材质包,并针对对抗性玩法进行提醒”。

开启该模式后,用户在进入游戏中副本前,便会弹窗相关提示用户可能会在接下来的游玩过程中遇到对抗性玩法。若用户试图关闭该模式时,系统也会弹窗提示“会有部分惊吓恐怖内容,是否确定关闭”。可以说,该模式是防沉迷系统下关于游戏“青少年模式”的一次宝贵尝试。



▲《我的世界》中为未成年人定制了“方块守护模式”。

2.4 受测手游充值限制皆符合相关规定,8 岁以下未成年用户禁止游戏内充值

根据 2019 年国家新闻出版署印发《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》中的相关规定,网络游戏企业须采取有效措施,限制未成年人使用与其民事行为能力

不符的付费服务。网络游戏企业不得为未满 8 周岁的用户提供游戏付费服务，而同一网络游戏企业所提供的游戏付费服务，8 周岁以上未满 16 周岁的用户，单次充值金额不得超过 50 元人民币，每月充值金额累计不得超过 200 元人民币；16 周岁以上未满 18 周岁的用户，单次充值金额不得超过 100 元人民币，每月充值金额累计不得超过 400 元人民币。

根据以上要求，在本次测评中，研究员针对防沉迷模式下的充值限制共制定了四个打分维度：1. 无任何充值限制；2. 有充值限制，但仍可为未满 8 周岁的用户提供游戏内付费服务；3. 在明确未满 8 周岁的用户不可充值的前提下，8 周岁以上用户单次充值金额和每月累积充值金额没有上限；4. 严格按照国家新闻出版署《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》中的要求来设定消费限制。

令人欣慰的是，在本次的测评中，除了不开放 18 岁以下未成年人注册的《恋与制作人》和《摩尔庄园》外，其余受测的 18 款手游皆严格落实了未成年人充值限制。在测评过程中，研究员分别使用 5 岁和 16 岁小朋友的实名身份信息进行游戏内充值操作，结果显示：18 款游戏均不开放 5 岁用户游戏内充值，且 16 岁用户单笔充值金额不得超过 100 元，每月充值金额累计不得超过 400 元人民币。



▲ 用 5 岁小朋友的身份信息注册后，无法在《闪耀暖暖》内充值。



▲ 《斗罗大陆：武魂觉醒》中，16 岁用户的单笔充值金额不得高于 100 元。

3.事后:补救措施是否发挥作用?

3.1 15 款手游设置了便捷的客服通道,部分手游缺乏完善投诉渠道

当未成年人在手游内误充值的情况已然发生,此时只能倚仗事后补救措施发挥作用。采取补救措施的首要方式便是联系客服进行处理。依据《中华人民共和国未成年人保护法》第七十八条规定,网络产品和服务提供者应当建立便捷、合理、有效的投诉和举报渠道,公开投诉、举报方式等信息,及时受理并处理涉及未成年人的投诉、举报。

为了解手游中反馈渠道的设置,研究员对 20 款样本手游进行了测试。测评结果显示,20 款手游中有 15 款按照上述规定设置了“便捷、合理、有效”的投诉和举报通道,且均能在五个操作步骤之内完成。其中,青瓷游戏出品的《最强蜗牛》、阿里灵犀互娱旗下的《三国志幻想大陆》、叠纸出品的《恋与制作人》以及腾讯旗下的《王者荣耀》游戏内客服联系仅需两步:头像/设置—客服;腾讯运营的《王者荣耀》客服入口丰富,问题类别也非常具象,如“举报”“道具”“活动”“防沉迷”“处罚”“充值”等。

不过,值得注意的是,也有部分手游没有严格遵循相关规定,缺乏“便捷、合理、有效”的投诉和举报通道。如《明日方舟》《迷你世界》游戏内没有客服联系方式,必须要外部找到客服才可以受理退款问题。《星球大作战》游戏内只有留言功能,并无人工客服。《斗罗大陆:武魂觉醒》官方公众号则显示:普通用户只能留言被动等待回复,V1 以上的玩家才能咨询 7X24 小时在线客服,V7 以上玩家才能拨打客服热线;此外,研究员在联系《少年三国志·零》的外部客服时,公众号客服三次咨询均无得到任何反馈,后续客服热线中才得到明确回复。



▲《少年三国志·零》客服咨询无人回复。



▲《斗罗大陆:武魂觉醒》客服区别对待。

3.2 18 款手游设有未成年人退款入口及团队,未成年人私自充值问题仍难以解决

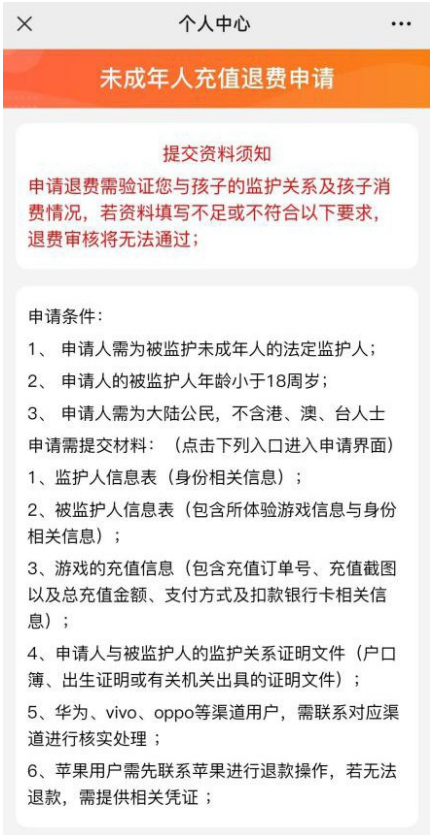
近年来,未成年人私自给游戏充值大量金额的新闻层不穷,俨然成为不可忽视的社会问题。最高人民法院2020年9月印发的《关于依法妥善审理涉新冠肺炎疫情民事案件若干问题的指导意见(二)》第九条规定中明确,限制民事行为能力人未经其监护人同意,参与网络付费游戏或者网络直播平台“打赏”等方式支出与其年龄、智力不相适应的款项,监护人请求网络服务提供者返还该款项的,人民法院应予支持。

为验证当前各大手游 APP 关于未成年人事后退款的规范程度,研究员通过模拟测评未成年人监护人、亲属的身份尝试在各平台发起相关退款流程。

测评结果显示,本次测评的20个样本中,除《摩尔庄园》《恋与制作人》两款不开放未成年人用户游玩的游戏,余下18款手游均响应政策,设置了未成年人退款入口及团队。如《球球大作战》的官网提供了未成年人专线;《斗罗大陆:武魂觉醒》官方公众号设置了内容全面、流程清楚的未成年人充值退费申请;《王者荣耀》则设立了专门的成长守护平台,可以实时监控孩子游戏进出的消费信息、清单,一键设置未成年人消费额度以及游戏时长。

此外,也有部分受测游戏针对不同下载渠道的用户存在不同的处理方式。如叠纸旗下的《闪耀暖暖》《恋与制作人》的客服表示,iOS端用户若要申请未成年人退款,反馈退款需求需要先咨询iOS平台客服,在iOS平台内进行退款申请;安卓商店(如华为应用商店,vivo应用商店,taptap等)渠道等则应联系渠道商店;安卓系统,若在官网下载,填写个人信息后便可受理退款。

但是,即便存在较为完善的处理方式,实践中未成年人充值退费问题仍难以解决。其核心难点在于未成年人会私自使用家长的实名认证信息、手机支付密码等进行充值。如今年3月份半岛晨报报道的一则新闻中,刘女士(化名)的孩子便采用此



▲《斗罗大陆:武魂觉醒》“未成年人充值退费申请”。



类方式在上海米哈游影铁科技有限公司消费了4000多元。

研究员梳理相关判决书发现,按照《民法典》规定,限制民事行为能力人实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认;但是,可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。

显然,未成年人大额充值手游的行为不属于“与其年龄、智力相适应”的民事法律行为,家长有权要求游戏运营商退款,但在实践过程中,从诉讼程序来讲,家长要承担“充值行为是未成年人私自进行的”的举证责任,否则会面临败诉风险,而这一待证事实恰好是很难证明的。通常情况下,只能靠游戏公司基于对用户的信任和关怀,对申请人进行关怀处理,部分退款。

4. 特别测评项:20 款手游的租号买号情况

总体而言,在《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》正式印发后,大部分游戏厂商均在游戏APP内以身份证账号验证为依托,设置了较为严格的未成年人防沉迷措施。但研究员注意到,当前仍有很多未成年人通过各类租号、买号的方式,获得已通过实名认证的成年人游戏账号进行游玩,从而成功绕开防沉迷机制。

由此,本次测评特别设置了租号买号的测评项,统一在某头部电商平台以“游戏名+租号/买号/自抽号”等为关键词进行搜索,通过购买或租用店家提供的游戏账号的方式,模仿以一个未成年人的身份,能否通过网络租买号的方式不受限制地在规定时间外登录所测游戏。

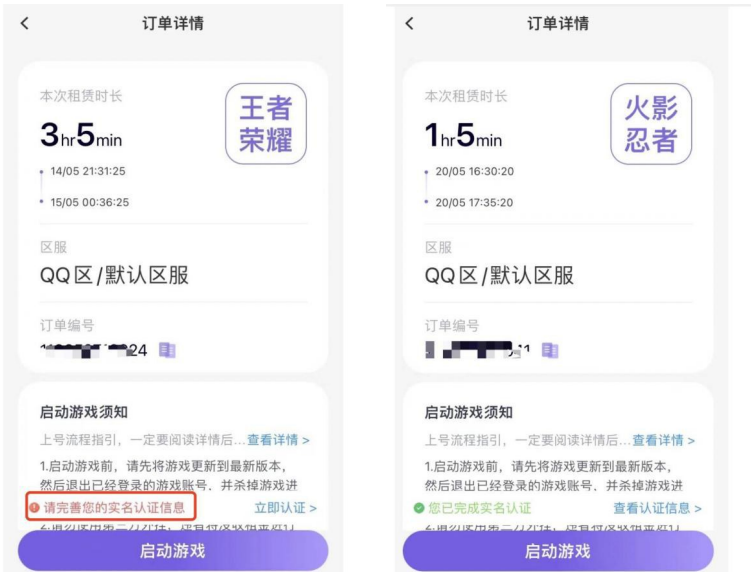
但令人遗憾的是,除腾讯旗下的《王者荣耀》《和平精英》《火影忍者》因严格落实人脸识别机制,从而使得未成年人无法通过租买号绕开未保系统外,其余测评的19款游戏均可直接在第三方电商平台购买到已绑定成年身份证的游戏账号,从而不受限制地登录游玩。

具体到《王者荣耀》《和平精英》和《火影忍者》这三款游戏,测评员在第三方电商平台的多家租号店铺进行了实测,其价格从8元至20元不等。

结果发现,商户们提供的服务流程基本是:首先发来一个外站的选号网站,如“王者租号网”“小霸王租号”等等,买家可以选择角色和区服;其次,买家将选择的账号的区服、时间的编号,发给电商平台上的买家;第三,支付完成之后,卖家将提供一个名为“手游助手”,实际下载后名为“账号盒子”的APP。

2021年9月8日,本课题组记者曾在调查文章《调查 | 防沉迷新规下电商平台网游租号业务火爆,人脸识别系统也可被“破解”》中提到,在下载“租号器”APP之后,无需实名认证,且在租借《王者荣耀》账号时,甚至可以请客服帮忙绕过人脸识别继续进行游玩。

不过,在今年5月的测评中,买家在租号器APP“账号盒子”填写密钥之后,其高亮要求“请完善您的实名认证信息”。测评员返回电商平台咨询卖家时,对方不似去年测评时,承诺通过扫描二维码帮忙绕过防沉迷系统,反而强调“未成年人不可使用租号器”。



▲ 电商平台购买的专门用于《王者荣耀》的租号器,要求完善实名认证信息。

以同为网易旗下《阴阳师》为例,研究员在电商平台以“网易 账号”为关键词进行搜索后,出现了很多直接售卖以实名认证网易邮箱的店铺链接,其价格在数元至数十元不等,且通常可以打包购买数十个账号。研究员使用购买到的账号登录《阴阳师》的过程中,并未受到任何其他实名认证要求,在网易账号平台查询该账号信息后发现,此账号已绑定一成年人身份证号码,且经过试验,网易旗下其余两款《我的世界》和《猫和老鼠》均可通过此账号绕开防沉迷系统登录游戏。



► 某电商平台售卖的网易游戏账号商品。



▲ 网易账号安全中心显示,该账号已完成防沉迷验证。

除腾讯三款游戏因落实人脸识别机制而无法绕开防沉迷验证外,本次测评检测的其余 17 款游戏均可在电商平台轻易找到租号或者买号的店铺,初始账号成本大部分在 20 元以内,租号成本大部分为每小时 2 元至 10 元。

虽然电商平台在大部分游戏账号商品的详情中均标明:“根据国家有关法律法规及平台规则,购买网游类商品需年满 18 周岁。平台严禁商家向未成年人提供相关商品,禁止未成年人购买。”但实际在购买此类账号或租用服务过程中,研究员没有被电商平台要求进行任何的认证过程。换言之,所有未成年人都可以以相对低廉的价格购买或租用游戏账号,从而规避防沉迷系统的限制。



04

对比研究总结



●●●(一)20 款手游均已高强度加码防沉迷机制

实名认证是用户开始游戏前不可绕过的一环,也是游戏系统判定是否将该游戏账号纳入防沉迷模式中的核心参照依据。在本研究院 2021 年 7 月发布的《20 款手游未成年人保护机制(2021)》中,我们提到,《明日方舟》和《剑与远征》都没有要求未成年人用户进行实名认证,后者甚至在以游客身份进入并游玩 60 分钟后,游戏并未要求填写实名认证信息,甚至没有强制用户下线。

令人欣喜的是,在今天的测评中,市场几乎所有主流的手游,都已高强度加码防沉迷系统建设。游戏前,加强对玩家的实名认证核验;游戏中,除了《迷你世界》之外,其余 19 款均严格限制玩家的游戏时长、充值金额,《阴阳师》《剑与远征》还对社交模块进行了一定的筛选;游戏之后,四分之三的手游设置了便捷的投诉渠道。



●●● (二)除了《我的世界》上线“方块守护模式”,其他游戏在防沉迷系统下的内容区分度仍不足

在测评防沉迷模式下游戏中的内容是否进行适当筛选这一环节时,最让研究员感到惊喜的是,一般只有直播、短视频APP才有比较完善的“青少年模式”可供选择,然而,在本次的测评中,研究员注意到网易旗下手游《我的世界》上线了较为完整的青少年模式。用户一旦在实名认证环节显示个人信息是未成年人之后,游戏中就自动为用户开启“方块守护模式”。

此外,因为没有类似直播、短视频平台等一键开启的“青少年模式”,所以在游戏防沉迷系统下,其余受测游戏的内容区分度的进步对比2021年的测评结果,并没有太大的改善。



●●● (三) 未成年人退款便捷度略有提升, 大多直接开设入口沟通

“付款一瞬间, 退款如登天”。

这是长期关注手游未成年人保护机制的课题组, 面对家长时, 经常遇到的报料内容。所以我们特别关注未成年人过度虚拟消费案件爆发式增长。家长、直播平台各执一词: 家长指责平台存在审核漏洞, 未履行企业责任; 平台则称家长未尽监护责任, 在审核退款的同时担忧被“恶意退款”。

当非理性消费和无法举证大量出现, 落实家长、平台、部门的监管之责, 形成共管共治, 是亟待各方破解的迷局。

在比较 2021 年和 2022 年的两次测评结果时, 课题组记者注意到, 国内主流游戏厂商除了《摩尔庄园》《恋与制作人》彻底拒绝未成年人用户的注册之外, 均已设置了未成年人充值退款沟通的客服入口。



(四)租号、买号情况略有改善,但仍有大量游戏可通过租、买号绕开防沉迷系统

自8月30日史上“最严防沉迷政策”落地之后,部分未严格落实防沉迷政策的租号和代练平台仍在给未成年人获取成年人游戏账号创造便利,成为防沉迷“长城”中的漏洞。相比于去年的报告及报道,今年在租号、买号这一最容易引发网游公司舆情的问题上,已有一定程度的改善。

这一巨大的改善,离不开全社会的努力。本课题组就曾参与报道一起“王者荣耀保全案”。2022年1月4日,研究员从上海市浦东新区人民法院获悉,为制止代练APP“代练通”向未成年人提供《王者荣耀》游戏代练交易服务,该院经审查后于12月27日作出诉前行为保全裁定,责令佛山北笙网络科技有限责任公司运营的“代练帮”APP,立即停止未成年人代练《王者荣耀》游戏,上海二三四五网络科技有限公司立即停止在“2345手机助手”提供“代练帮”APP,直至该客户端停止未成年人代练行为。裁定书送达后立即执行。

而在本次的测评结果中,研究组发现,20款手游公司都在租号、买号上做出了大量的努力。如腾讯旗下的游戏,除了发起诉讼,还对第三方电商平台上的租号服务器进行了打击。其他游戏公司,如网易、三七互娱,都曾联合监管主动打击租买号服务。

然而,这显然不是游戏公司一方可以解决的简单问题。测评员在整个5月的测评周期中,发现租号平台上每一款游戏都有数量庞大的账号可供租赁。建议游戏公司主动与监管联系,共同打击这一条黑灰产业链。



●●●(五)完全禁止未成年人用户注册,是否因噎废食?

研究员注意到,相比于去年,今年的20款测评手游中,有两款游戏《摩尔庄园》和《恋与制作人》完全禁止了未成年人的注册。可以理解游戏厂商,是为了保护未成年人用户。不过这样“一刀切”完全禁止未成年人用户注册的方法,也值得商榷。因为监管、社会强调保护青少年人身心健康发展,净化网络空间的前提是,保护未成年人生存权和发展权。

保障未成年人玩游戏的权利和防止未成年人过度沉迷,不能简单通过禁止未成年人注册解决。在未成年人游戏沉迷的预防途径中,直接“切断”显然不是最优解,数字时代呼吁相关企业进行更多创新。



05

合规建议



(一)事前合规

1.实名认证身份为未成年人之后,可补充要求关联家长信息

《中华人民共和国未成年人保护法》第七十六条要求,网络直播服务提供者对年满十六周岁的未成年人提供网络直播发布者账号注册服务时,应当对其身份信息进行认证,并征得其父母或者其他监护人同意。

建议手游公司在用户完成实名认证之后,可以在随后的环节加设“补充监护人”信息的环节。不过,从平台公司的角度来看待这一环节,就会在身份证消息之外,多储存监护人的手机和出生年月,如何处理这一部分的数据合规,需要结合法律规定及公司内规则进行研判处理。

2.进入防沉迷系统之后,可提供向家长求助功能

在本次测评中,研究员注意到,除大厂外,中小型游戏企业也可以在未成年人保护上,增加一些功能的巧思。比如在实名认证环节,迷你玩旗下的手游《迷你世界》为了鼓励用户填写个人信息并继续游戏,会给到用户相应的道具奖励。此外,还预判到一些低年龄的游戏玩家,可能无法完整记得自己的身份证号码,还提供了向家长求助的功能。

因此,南财合规科技研究院数娱小组建议,广大游戏公司除了追赶技术,比如在最高等级的合规处理升级人脸识别技术之外,在加强防沉迷系统建设的过程中,可以在用户进入游戏前,设置一些简单的运营技巧,比如送道具等,鼓励用户完成实名认证。在设计游戏产品的时候,也可根据未成年人的实际使用体验,让他们主动加强与监护人的联系。

3.规制租号买号绕开防沉迷系统行为

在去年未保新规落地实施后,大部分游戏均严格执行了限制未成年人游玩时间的要求,这也使得网络租号买号成为未成年人绕开实名认证与防沉迷机制最主要的途径。本次测评结果来看,租号买号的店铺在电商平台十分容易找到,且所需花费的费用很低,对于大部分可以熟练使用智能电子设备的未成年人而言,通过租买号



的形式进行游戏几乎毫无门槛。

当然,治理租买号问题涉及的不仅仅是游戏 APP 本身,电商平台作为账号交易的中介,在明确表示根据国家规定不得向未成年人提供网游类商品的情况下,对于购买者身份未进行任何检验,且保留了大量直接在商品名称、图片、描述中暗示“已过实名”“已过防沉迷”的租买账号商品,本身就没有履行好平台的监管责任。

研究员建议,一方面,游戏 APP 可以设置已过实名账号在初次登录的设备登录时,需开启人脸验证、重新输入身份证等二次核验;另一方面,电商平台也需要与游戏公司合作,在网游类商品的交易中添加验证机制,并在收到店铺涉及向未成年人出售游戏账号的举报后及时进行商品下架等处理。



(二)事中合规

4. 在对部分游戏功能和内容进行调整,设置游戏“青少年模式”

以《我的世界》“方块守护模式”为例,对于游戏中可能出现的不适宜过于年幼未成年人接触的内容,可以采用替换游戏素材、精简文本、提前提示等方式,参照各类视频直播类APP,设计适合未成年人游玩的“青少年模式”。鉴于此前有不少游戏曾被爆出未成年人在游戏中遭到欺骗和网络暴力的问题,游戏至少应对尚且缺乏自主辨别能力的青少年群体,暂停游戏内聊天等社交功能,从本次测评体验来看,部分游戏内确实有社交空间存在少儿不宜元素的情况。

需要注意的是,设计游戏的未成年模式并不意味着要对青少年可接触的游戏内容进行全面限制。鉴于部分游戏存在完全禁止未成年注册的情况,研究员认为游戏未保应做到更为精细化和负责任的管理,而非直接以一刀切代替所有改良的可能,游戏未保的初衷应是在防止未成年人沉迷游戏的基础上,引导其适当接触电子游戏内容,养成合理健康的放松娱乐方式。



(三)事后合规

5.完善未成年客服服务渠道

游戏客服是家中与厂商沟通最主要与直接的渠道,但本次测评发现,部分游戏内的客服较难找到,部分游戏更是直接没有在游戏内设置客服渠道,用户需要在官网或者QQ、微信公众号等渠道才可以与客服进行沟通。且就实际体验而言,部分客服仅有留言或邮件反馈功能,在面对未成年充值退款等较为复杂问题时,难以达成有效沟通。

因此,一方面游戏厂商需要在游戏内以显著方式给出客服按钮,至少也应给到客服电话或外部客服直接跳转链接,此外,应就未成年人充值退款等问题设置标准化机制,简化相关问题的解决流程,便捷家长合理规划未成年人游戏行为,同时降低自身客服运营和管理成本。



研究团队

南财合规科技研究院隶属于中央批准的国内首家全媒体集团南方财经全媒体集团,长期关注海内外金融、科技、互联网等领域的政府监管与产业热点与合规动态。

旗下数字娱乐课题组长期关注数字娱乐产业话题,以第三方权威媒体的专业视角,通过新闻报道、行业调研、产品测评、论坛研讨、创意条漫等形式,聚焦直播、短视频、网络游戏等数字产业,深入剖析相关发展状况与政策监管思路,致力于输出有事实、有观点、有结论的资讯内容和分析报告,为读者及客户提供一体化合规监测、咨询与分析服务。

出品:南财合规科技研究院数字娱乐课题组

策划:曹金良

统筹:诸未静

撰写:诸未静 蔡姝越 吴立洋 吴峰(实习生)

设计总监:林军明

设计:林潢 吴颖文 徐晖 卢红志

校对:胡晓凌

关于网络游戏中的未成年人保护议题,您还关注哪些方面?

对我们的报告有什么意见与建议? 欢迎沟通。

诸未静(联系邮箱:zhuwj@21jingji.com)

蔡姝越(联系邮箱:caisy@21jingji.com)

吴立洋(联系邮箱:wuliyang@sfc.cn.com)



21 财经 APP
“合规科技”南财号



合规科技研究

扫一扫,
关注 21 财经 APP“合规科技”南财号
或微信“合规科技研究”公众号